

## **PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

Edición N 1

Código: CDE-008

---

### **ANEXO N° 12**

#### **Procedimiento de Auditorías Internas**

##### **1. Objetivo**

- Diseñar el procedimiento para realizar una Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de indicar como llevar a cabo la auditoría en la empresa.
- Resultado que se desea alcanzar al aplicar este procedimiento es el de obtener información que nos permita mejorar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad funcionando correctamente; es decir que se esté llevando a cabo para cumplir con los objetivos de calidad planteados.

##### **2. Alcance**

- Se realiza una auditoría interna anualmente o dos al año en caso de ser necesario; se pueden auditar áreas específicas o todas las áreas de la fábrica en las que se aplique el Sistema de Gestión de Calidad.

##### **3. Documentos de Referencia**

- Sección 8.2.2 “Auditorías Internas” del Manual de Calidad de la empresa.
- El plan de Auditorías Internas

## **PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

Edición N 1

Código: CDE-008

---

### **4. Responsabilidades**

- En el Manual de Gestión de Calidad en el punto 8.2.2 se indica el responsable que es el Gerente de Calidad; quien debe de aprobar el Plan de Auditoría Interna cada vez que esta se realice. Al aprobar el plan se asigna el Auditor Jefe y el equipo auditor; así como las secciones o áreas a auditar.

#### **4.1. Auditor Jefe**

El auditor Jefe designado está preparado para realizar correctamente la auditoría siendo una persona objetiva e imparcial; que ha sido formada y adquirido experiencia en el campo de auditorías. Tiene la responsabilidad de:

- ✓ Seleccionar al personal que será su equipo de auditores.
- ✓ Informarse adecuadamente sobre las áreas en las que se realizara la auditoría interna.
- ✓ Comunicar a los auditados, con anticipación cuando se realizara la auditoría.
- ✓ Planificar y coordinar con el equipo formado la auditoría a realizarse.
- ✓ Es el responsable de representar al equipo y presentar el informe final de la auditoría frente al Comité de Calidad y el Gerente General.

#### **4.2. Los auditores**

El personal para poder ser seleccionado para el equipo auditor debe de cumplir ciertas responsabilidades, estar capacitado y tener conocimientos sobre las Normas a auditar, sobre el Manual de Gestión de Calidad de la empresa y sobre todo tener la formación de

## **PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

Edición N 1

Código: CDE-008

---

auditor interno en el Sistema de Gestión de Calidad. Los auditores están encargados de:

- ✓ Ser objetivo e imparcial.
- ✓ Colaborar con el Auditor Jefe en todo el proceso de la auditoría.
- ✓ Informar el motivo y forma de llevar la auditoría a los auditados.
- ✓ Prepararse adecuadamente antes de comenzar la auditoría conociendo las áreas que va auditar.

### **4.3. El auditado**

Todo auditado debe de cumplir con la responsabilidad de:

- ✓ Facilitar el acceso a las instalaciones y de los documentos pertinentes al equipo auditor.
- ✓ Cooperar con los auditores en todo lo que este a su alcance para asegurar el éxito de la Auditoría.
- ✓ Poner en marcha las acciones correctivas que se deriven del informe de Auditoría.

## **5. Desarrollo**

- Una vez aprobado el Plan de Auditorías Internas; se deben dar diferentes pasos para el adecuado desarrollo de la auditoría de la siguiente manera.

### **5.1. Comunicación a los Auditados.**

La auditoría debe de planificarse con dos meses de antelación, los

## **PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

Edición N 1

Código: CDE-008

---

jefes de las áreas a ser auditadas deben de estar notificados con un mes de anticipación. La comunicación es muy importante para lograr una auditoría exitosa. Las fechas y horas de la auditoría deben de acordarse con exactitud.

### **5.2. Planificación de la Auditoría.**

Con la planificación nos referimos al nombramiento del equipo auditor y de las áreas a ser auditadas. Se define el encargado de cada área y el tiempo que se tomara a realizar la auditoría. Así como también el procedimiento y sistema que se aplicara según convenga con el área auditada.

### **5.3. Ejecución de la Auditoria.**

Para llevar a cabo la auditoría interna del Sistema de Calidad se analiza cada departamento a auditar para determinar qué requisitos del sistema de calidad son aplicables y sobre ello desarrollar la auditoría.

El equipo auditor debe interactuar con el personal responsable de cada departamento auditado, revisando registro si el caso lo amerita. La finalidad es comprobar y verificar que el Sistema de Calidad se está cumpliendo correctamente. Si se da el caso de encontrarse una desviación del sistema es declarada como No-conformidad, se deben reportar mediante un informe documentado; si existen pruebas visuales se las pueden adjuntar.

Al realizar el plan de auditoría se designan los puntos a controlar y preguntas a realizar al auditado. De esta manera el auditor

## **PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

Edición N 1

Código: CDE-008

---

comprueba, si se están cumpliendo con los procedimientos y obteniendo resultados según los objetivos planteados.

El auditado debe ser informado sobre las No Conformidades encontradas y sobre las conclusiones a las que se ha llegado; estas serán analizadas en la reunión de cierre con el equipo auditor.

### **5.4. Informe de la Auditoría.**

En la reunión de cierre se realiza el informe de la Auditoría el responsable del mismo es el Jefe Auditor. El informe se lo dirige al Comité de Calidad, al Gerente General y a los responsables de cada área que se auditó.

Este informe reúne los datos sobre las evidencias encontradas en las diferentes áreas; se pueden determinar cómo No Conformidades leves, medias o críticas; aunque también se pueden reportar simples observaciones. Si el equipo auditor tienes evidencias objetivas y tangibles se adjuntan al reporte final.

Todo informe de auditoría incluye las recomendaciones que el equipo auditor proporciona para eliminar las causas de las No conformidades encontradas.

### **5.5. Seguimiento de Acciones Correctivas.**

Luego de que se detectaron las No Conformidades y se entregó el informe al Gerente; se solicita que se realicen las correcciones en un tiempo determinado dependiendo del grado de cada desviación; es

## **PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

Edición N 1

Código: CDE-008

---

un documento impreso donde se acuerda el plazo acordado y se da una recomendación de cómo eliminar la causa de la No Conformidad.

El objetivo del seguimiento de acciones correctivas es el de verificar que se están tomando medidas adecuadas para eliminar la No conformidad; el Jefe Auditor hace un seguimiento a las acciones correctivas y realiza si es posible el cierre de la No Conformidad. En caso de no poder cerrar el caso se da un mínimo plazo y en el caso que no sean satisfactorias las medidas tomadas, se realiza el estudio y se analiza la posibilidad de nuevas acciones correctivas.